

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan hak setiap orang dan merupakan suatu kewajiban dari badan hukum publik untuk memberikan pelayanan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, namun kenyataannya masih banyak kendala di lapangan yang mengalami kesulitan dalam hal memperoleh pelayanan yang merupakan haknya tersebut.

Hasil yang di dapat dari penelitian ini adalah bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan barang publik tersebut meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik meliputi pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif dalam konteks prinsip-prinsip *good governance* khususnya asas kepastian hukum dan keterbukaan salah satu di antaranya yaitu pelayanan izin usaha, yang berarti dalam memberikan pelayanan administratif tersebut, masyarakat yang membutuhkan memperoleh pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagai bentuk perlindungan hukum. Perlindungan hukum berarti perbuatan untuk memberikan perlindungan dari segi peraturan perundang-undangan.

Kata kunci : Pelayanan publik, perlindungan hukum, dan *good governance*